

# DOCUSNAP SERVICEVERTRAG

## Präambel

Die Parteien haben eine Lizenzvereinbarung über die Überlassung der Software DocuSnap (nachfolgend „die Software“) durch die itelio GmbH, Franz-Larcher-Straße 4, D-83088 Kiefersfelden (nachfolgend „Auftragnehmerin“) an den Auftraggeber geschlossen (nachfolgend „Lizenzvereinbarung“). Die Software ermöglicht die Inventarisierung, Dokumentation und Analyse von IT-Infrastrukturen. Die Parteien vereinbaren zusätzlich den nachfolgenden DocuSnap Servicevertrag:

## §1. Vertragsgegenstand

1.1. Gegenstand dieses Vertrages ist die Weiterentwicklung der Software und die Erbringung von Supportleistungen durch die Auftragnehmerin. Die Auftragnehmerin erbringt außerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsrechte, die aufgrund der Lizenzvereinbarung bestehen und von diesem DocuSnap Servicevertrag unberührt bleiben, folgende Leistungen (Serviceleistungen):

- a. die Weiterentwicklung der Software (§ 2) sowie
- b. die Erbringung von Supportleistungen und das Vorhalten eines Servicedesk (§ 3).

1.2. Die Auftragnehmerin gewährt dem Auftraggeber innerhalb des Vertragszeitraumes folgende Vergünstigungen auf Grundlage der aktuellen Preisliste:

- a. 5 % Rabatt auf alle Schulungsangebote der Auftragnehmerin und
- b. 5 % Rabatt auf alle Leistungen, bei denen die Software an die Bedürfnisse des Auftraggebers individuell angepasst wird.

## §2. Weiterentwicklungen

2.1. Weiterentwicklungen der Software stellt die Auftragnehmerin in Form von Updates zum Herunterladen bereit. Mit den Updates wird die Software verbessert, um Funktionen erweitert und an den Stand der Technik angepasst.

2.2. Weiterentwicklungen der Software nach Absatz 1 wird die Auftragnehmerin dem Auftraggeber während der Laufzeit des DocuSnap Servicevertrags ohne weitere Vergütung zur Verfügung stellen. Auch Versionsprünge der Software (z.B. von DocuSnap 6 auf DocuSnap 7) sind von Satz 1 erfasst. Die Updates sind vom DocuSnap Servicevertrag in zeitlicher Hinsicht umfasst, wenn der Tag des erstmalig möglichen Downloads des Updates innerhalb der Vertragslaufzeit des DocuSnap Servicevertrags liegt. Auf eine kundenspezifische Weiterentwicklung besteht kein Anspruch.

## §3. Support und Servicedesk

3.1. Die Auftragnehmerin wird den Auftraggeber telefonisch oder auf anderen Fernkommunikationswegen hinsichtlich der Software bei Problemen beraten und unterstützen.

3.2. Dem Auftraggeber steht ein Servicedesk arbeitstäglich (Montag – Freitag unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz der Auftragnehmerin) zwischen 8:00 Uhr und 17:00 Uhr MEZ/MESZ (UTC+1/UTC+2) zur Verfügung. Während dieser Zeit wird die Auftragnehmerin auch vom Auftraggeber per E-Mail eingehende Problem-Meldungen und Anfragen beantworten.

3.3. Probleme bei der Anwendung oder der Nutzung der Software wird der Auftraggeber möglichst detailliert unter Beschreibung der Problem-Symptome, der Einsatzbedingungen, vorausgegangener Anweisungen an die Software, der Anzahl der betroffenen Arbeitsplätze, einer Schilderung der System- und Hardwareumgebung einschließlich etwaiger verwendeter Drittsoftware schildern. Jede Meldung hat unverzüglich nach Entdeckung des Problems zu erfolgen. Es gelten die Mitwirkungspflichten des § 5.

3.4. Der Support und Servicedesk unterstützen den Auftraggeber bei der Behebung der in Absatz 3 aufgeführten Probleme. Der Support und Servicedesk erbringen Leistungen im Rahmen einer Einzelfallproblemlösung. Schulungsmaßnahmen erbringen der Support und der Servicedesk nicht.

## §4. Nicht geschuldete Leistungen

4.1. Nach diesem DocuSnap Servicevertrag besteht, vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall, kein Anspruch auf folgende Leistungen:

- a. Die Anpassung der Software an Stände, die bei anderen Nutzern im Einsatz sind oder von der Auftragnehmerin vertrieben werden.
- b. Die Anpassung der Software an eine geänderte Hard- oder Softwareumgebung einschließlich der Anpassung an veränderte Betriebssysteme.
- c. Die Anpassung der Software an gesetzliche oder sonstige einheitliche Anforderungen.
- d. Die Behebung von Fehlern, die vom Auftraggeber oder von Dritten verursacht wurden einschließlich der Ablaufstörung durch Software Dritter.
- e. Die Installation der im Rahmen dieses Vertrages gelieferten Software.
- f. Die Einweisung und Schulung der Software-Anwender.

4.2. Die Aufzählung ist nicht abschließend. Aus der fehlenden Nennung von Leistungen kann nicht geschlossen werden, dass diese Leistungen Gegenstand der vertraglichen Pflichten der Auftragnehmerin sind.

4.3. Die Auftragnehmerin erklärt sich bereit, gegebenenfalls Leistungen, die nach diesem Vertrag nicht geschuldet sind, auf der Grundlage einer separaten Vereinbarung gegen gesonderte Vergütung zu erbringen.

## §5. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

5.1. Voraussetzung für die Erbringung der Serviceleistungen nach diesem Vertrag ist der Einsatz der Software in ihrer aktuellsten Version durch den Auftraggeber. Darüber hinaus muss der Auftraggeber die jeweils geltenden Systemvoraussetzungen erfüllen, die auf der Webseite der Auftragnehmerin [www.docusnap.com](http://www.docusnap.com) einsehbar sind.

5.2. Der Auftraggeber wird die Auftragnehmerin in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der Serviceleistungen nach diesem Vertrag unterstützen und insbesondere Informationen zur Problembeseitigung (EventLog, DocuSnapLog, Remote-Analyse-Möglichkeit) bereitstellen, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens des Problems ergeben.

5.3. Soweit die Auftragnehmerin verpflichtet ist, Leistungen zu erbringen, zu deren Durchführung sie im Wege der Datenfernübertragung auf das IT-System des Auftraggebers zugreifen muss, hat der Auftraggeber den entsprechenden Zugriff auf die Software über das Internet zu ermöglichen. Der Zugriff erfolgt über eine verschlüsselte Verbindung.

5.4. Stellt sich heraus, dass ein vom Auftraggeber gemeldetes Problem tatsächlich nicht besteht oder nicht auf die Software zurückzuführen ist (Scheinproblem), so trägt der Auftraggeber die im Zuge der Problemanalyse und sonstigen Bearbeitung bei der Auftragnehmerin entstandenen Kosten gemäß deren jeweils aktueller Preisliste für Dienstleistungen, es sei denn, der Auftraggeber konnte das Vorliegen eines solchen Scheinproblems auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen.

## §6. Interoperabilität und Auswirkung auf Systeme oder Netzwerke

6.1. Die Updates werden durch die Auftragnehmerin nach bestem Wissen und Gewissen entwickelt und getestet. Dennoch kann die Auftragnehmerin nicht alle möglichen System- und Softwareumgebungen simulieren und das Update auf entsprechende und dauerhafte Kompatibilität testen. Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass das Update vor dem Einsatz in produktiven Systemen und Systemumgebungen durch qualifiziertes IT-Personal getestet wird, insbesondere im Hinblick auf die Interoperabilität mit anderen Computerprogrammen, die Auswirkungen auf Systeme und auf Netzwerke. Die Auftragnehmerin haftet nicht für Ausfälle, die auf der Nichtbeachtung dieser Verpflichtung beruhen.

6.2. Den Auftraggeber trifft eine gesteigerte Obliegenheit nach Absatz 1 in Bereichen mit besonderem Risiko im Sinne des § 8 Abs. 4 d der DocuSnap-Lizenzvereinbarung.

6.3. Der Auftraggeber hat unverzüglich Mitteilung an die Auftragnehmerin zu machen, wenn sich Auffälligkeiten bei der Nutzung der Software zeigen, insbesondere im Falle von Inkompatibilitäten und negativen Auswirkungen auf Systeme und Netzwerke.

## §7. Vergütung

7.1. Die Servicepauschale für die Serviceleistungen nach diesem Vertrag beträgt pro Kalenderjahr 19 % vom Nettolistenpreis der Software zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer. Dies gilt unabhängig davon, ob und wie oft Serviceleistungen nach diesem Vertrag in Anspruch genommen werden. Bei Abschluss eines DocuSnap Servicevertrages mit einer Laufzeit von 2 Jahren wird ein Rabatt von 5 %, bei einer Laufzeit von 3 Jahren von 10 %, gewährt.

7.2. Die Servicepauschale wird im Voraus entrichtet.

## §8. Haftung

8.1. Die Auftragnehmerin haftet verschuldensunabhängig nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie der fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf. Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet die Auftragnehmerin unbeschränkt. Im Falle einfacher Fahrlässigkeit ist die Haftung der Auftragnehmerin je Schadensfall begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden, maximal jedoch auf denjenigen Betrag, der nach diesem Vertrag pro Vertragsjahr als Servicepauschale zu entrichten ist.

8.2. Die Auftragnehmerin schuldet die branchenübliche Sorgfalt. Bei der Feststellung, ob die Auftragnehmerin ein Verschulden trifft, sind sich der Auftraggeber und die Auftragnehmerin einig, dass Software technisch nicht fehlerfrei erstellt werden kann.

8.3. Für den Verlust von Daten oder Programmen haftet die Auftragnehmerin insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Auftraggeber es unterlassen hat, täglich Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten oder Programme mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

8.4. Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen der Auftragnehmerin.

## §9. Nutzungsrechte

Stellt die Auftragnehmerin im Rahmen der Weiterentwicklung der Software Updates zur Verfügung, räumt sie dem Auftraggeber hieran Nutzungsrechte nach Maßgabe der Bestimmungen in § 8 der DocuSnap-Lizenzvereinbarung ein.

## §10. Geheimhaltung und Datenschutz

10.1. Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieses Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des anderen Vertragsteils Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerthen. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d.h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern sowohl eigenen wie denen des Vertragspartners, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen der Auftragnehmerin erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist die betroffene Vertragspartei verpflichtet, den Vertragspartner vor einer solchen Weitergabe um Zustimmung zu bitten. Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen.

10.2. Die Auftragnehmerin wird ihre Mitarbeiter und sonstige Erfüllungsgehilfen entsprechend § 5 BDSG auf das Datengeheimnis verpflichten. Sollte im Rahmen der Leistungen nach diesem Vertrag eine Verarbeitung der Daten des Auftraggebers durch die Auftragnehmerin erforderlich werden, werden die Parteien hierzu eine gesonderte Vereinbarung treffen.

## §11. Vertragsdauer, Kündigung

11.1. Dieser DocuSnap Servicevertrag wird nach Wahl des Auftraggebers auf ein Jahr, zwei oder drei Jahre geschlossen. Die ordentliche Kündigung ist ausgeschlossen.

11.2. Hiervon unberührt bleibt das Recht beider Parteien zur Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn im Falle der Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen der Auftragnehmerin der Insolvenzverwalter den Eintritt in diesen Vertrag verweigert.

## §12. Schlussbestimmungen

12.1. Der Auftraggeber kann gegenüber den Vergütungsansprüchen der Auftragnehmerin nach diesem Vertrag nur mit rechtskräftig festgestellten oder von der Auftragnehmerin anerkannten Forderungen aufrechnen. Die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten wegen der geschuldeten Vergütung kann auch wegen der unberechtigten Nichterfüllung der Pflichten des Auftraggebers aus der Lizenzvereinbarung geltend gemacht werden.

12.2. Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der verbleibenden Bestimmungen. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Regelung eine wirksame Bestimmung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.

12.3. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

12.4. Erfüllungsort für alle Leistungen der Auftragnehmerin aus diesem Vertrag ist deren Sitz, es sei denn, die Erfüllung hat aus der Natur der Sache heraus an einem anderen Ort zu erfolgen.

12.5. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist das für den Sitz der Auftragnehmerin sachlich zuständige Gericht.

Stand: 10.03.2015